



TRABAJO DE FIN DE MÁSTER EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS RRHH

COMPETENCIAS EN EL DÍA A DÍA DE UNA ETT

NOMBRE DEL ALUMNO: CÉSAR MARTÍNEZ MARTÍN

NOMBRE DEL TUTOR DEL TFM: MARÍA ISABEL BEAS COLLADO

CURSO ACADÉMICO: 2014/2015

FECHA DE LECTURA: JULIO DE 2015

RESUMEN/ABSTRACT

El siguiente trabajo de fin de máster (TFM) corresponde al Máster en psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos que se imparte en la Universitat Jaume I de Castellón de la plana. El TFM incluye, en primer lugar, un breve resumen de aquellos aspectos que el estudiante responsable ha considerado más importantes de cada asignatura del máster. Posteriormente, se analizan y desarrollan las diferentes competencias, divididas en tres bloques (básicas, profesionales del rol profesional y facilitadoras) que el estudiante ha podido aplicar en sus prácticas externas, y valorando el nivel de las competencias antes y después del máster. A continuación, se realiza una valoración personal, en la que el estudiante hablará de los aspectos tanto positivos como negativos que se pueden mejorar respecto a las competencias. Por último, tendrá lugar una breve reflexión personal acerca de su futuro profesional, hablando de donde se ve y donde le gustaría trabajar de aquí a unos años, y sobre la posibilidad de utilizar los conocimientos aprendidos en el desarrollo de su carrera profesional.

The next TFM belongs to the work, organisations and human resources psychology master of the University Jaume I in Castellon de la plana. The TFM includes, first of all, a short resume about those aspects that the student has been considered especially important in each subject of the master. The next step it's and analysis of the diferent competences that the student has been applied during the practicum and a assesment of the competences before and after the master. A personal assesment about the positive an negative aspect of the development of the competences is the third point, and a personal assesment about the possible profesional future and development concludes the TFM.

PALABRAS CLAVE/KEYWORDS

Recursos humanos, competencias, prácticas externas, ETT, máster// Human resources, Practicum, competences, work, master

ÍNDICE

| | |
|---|-------------------------|
| 1- PRESENTACIÓN | <i>Página 4</i> |
| 2- COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL | |
| <i>Competencias básicas</i> | <i>Página 7</i> |
| <i>Competencias profesionales del rol profesional</i> | <i>Página 15</i> |
| <i>Competencias facilitadoras</i> | <i>Página 22</i> |
| 3- VALORACIÓN PERSONAL | <i>Página 30</i> |
| 4- FUTURO PROFESIONAL | <i>Página 33</i> |
| 5- BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA | <i>Página 34</i> |

1- PRESENTACIÓN

En este apartado quiero destacar, de forma bastante resumida, aquellos aspectos que me han parecido más relevantes de cada asignatura, los aspectos principales que más me han interesado, lo que “me llevo” de cada una de ellas:

1- Trabajo y salud ocupacional

Creo que esta primera asignatura, trabajo y salud ocupacional, es de las más teóricas que posee el máster, por lo que creo que esta asignatura me sirvió para “volver a poner en el mapa” conceptos que mayoritariamente había visto hace tiempo pero que tenía algo olvidados. Y dado que era el principio y que muchos de ellos iban a utilizarse de nuevo a lo largo del máster (como por ejemplo, el modelo HERO dentro de los modelos teóricos de salud ocupacional, el burnout, el tecnoestrés, etc), creo que fue una asignatura que sirvió para sentar las bases de lo que iríamos viendo próximamente, y que a mí me sirvió para recuperar ritmo respecto a contenidos que ya no tenía muy presentes.

2- Psicología de los recursos humanos y salud ocupacional

De esta asignatura hubo dos contenidos que me llamaron especialmente la atención. Uno de ellos fue todo lo relacionado con el escenario y marco laboral actual, ya que te permite hacerte actual de la situación actual del mundo de los recursos humanos, y posteriormente, todo lo relacionado con el método de organización 5S (mi grupo realizó el trabajo de la asignatura en base a este tema también), ya que me pareció un tema muy interesante y que muestra como llevando a cabo una buena organización se pueden conseguir resultados excelentes (una visión que comparto). Por otro lado, también me pareció importante la clase que dedicamos a la planificación y gestión de carreras, ya que creo que es un elemento básico que debería ser tenido en cuenta, tanto por el propio desarrollo del empleado como por la propia empresa, para beneficiarse de que estos tengan un mejor rendimiento y desarrollo.

3- Psicología organizacional positiva

De aquí quiero destacar el contenido de inteligencia emocional que vimos con Pablo Berrocal. Es un tema que se ha extendido mucho y que está tratado desde diferentes puntos de vista, pero fueron unas sesiones con un importante componente práctico, que siempre ayuda mucho a la adquisición de conocimientos. Por otro lado, también muy interesante el conocer bastantes cosas acerca de la psicología positiva y de la investigación de emociones positivas, un campo que hasta ahora yo siempre había percibido como demasiado abstracto, pero que gracias a los contenidos del máster he podido ver, aunque fuera superficialmente lo que hay detrás.

4- Cambio organizacional y gestión de la calidad

Los contenidos relacionados con el tema de la empleabilidad es probablemente lo que más destacaría a nivel personal de esta asignatura. Dada la situación actual, en la que encontrar un trabajo es una tarea complicada (especialmente para la gente joven), por lo que averiguar cosas acerca de la percepción de la empleabilidad, los tipos, componentes, diferentes tipos de competencias que la integran, el perfil del empleado empleable, etc

5- Técnicas de gestión de recursos humanos

Hubo dos cosas que me gustaron especialmente de esta asignatura. Una sería la clase que dimos acerca de la metodología Outdoor con Julián Pelacho. Me pareció una metodología muy interesante que creo que debería integrarse más y ser tenida más en cuenta, aunque por suerte va creciendo. Es una técnica que creo que puede arrojar buenos resultados y de la que, en el futuro, me gustaría formar parte e incluso llegar a impartirla si en algún momento adquiero los conocimientos necesarios. Por otro lado, me parecieron muy importantes los contenidos relacionados con las técnicas de evaluación de RRHH, ya que son conocimientos que necesitamos conocer, y, aunque se vieran de manera superficial (dentro de lo que posibilita el formato del máster), es necesaria su impartición (diferencia entre enfoques de rasgos y competencias, técnicas de evaluación, observación, incidentes críticos, pruebas situacionales, etc.

6- Prácticas organizacionales saludables

De esta asignatura quiero destacar especialmente las dos sesiones con Lourdes Munduate acerca de gestión, mediación y resolución de conflictos. Dos sesiones de carácter práctica en su mayoría que, además de ser realmente entretenidas y que tuvieron una participación bastante entregada, ayudaron mucho a que, posteriormente, a los conceptos prácticamente solo hubiera que ponerles nombre, ya que los habíamos “experimentado” durante las sesiones. De las mejores clases del máster y un tema muy interesante sobre el que ampliar conocimientos.

7- Intervención psicosocial en el trabajo

Creo que lo que más me llevo de esta asignatura es haber podido conocer los diferentes tipos de intervenciones que pueden realizarse en una empresa (o que se les puede proponer hacer), algo que se ha visto reforzado también con el trabajo en la asignatura, donde se pudieron poner en práctica parte de los contenidos. Diferenciar entre los diversos tipos de intervenciones, saber cuáles son las estrategias que se incluyen en cada una de ellas, el protocolo de las mismas, ejemplos... es una base muy interesante a partir de la cual hay que ampliar conocimientos y comenzar a poner los conocimientos en práctica para poder desarrollarlos.

8- Psicología del coaching

Puede parecer una tontería, pero saber lo que es realmente un coach es una de las primeras cosas que me llevo de la asignatura. Actualmente, el término se ha expandido mucho, y mucha gente se autodenomina coach y se “regala” el título con mucha facilidad. Saber lo que es realmente un coach, como se comporta, la manera en la que actúa... Aunque no volviera a tocar nada relacionado con el coaching, ya es algo que me llevo, saber lo que realmente es. Además de saber lo que realmente es ser un coach, también destacaría el haber podido aprender las diferentes maneras de estructurar y tratar una sesión de coaching. Esto incluiría haber visto como el coach va estructurando la conversación, tratando de acompañar y guiar al cliente hasta el problema que realmente le preocupa, las diferentes técnicas de preguntas, los diferentes tipos de escucha, los silencios, etc.

9- Prácticas externas

Lo primero que me llevo de la asignatura de prácticas externas es haber podido tener contacto con el mundo laboral real, ya que es una oportunidad que se ofrece pocas veces a los estudiantes, y que considero que siempre es muy provechosa. De hecho, mis únicas experiencias laborales se limitan a las prácticas que he realizado en licenciatura y en el máster, así que estoy agradecido de poder tener estos contactos con el mundo laboral. En esta ocasión, mis expectativas se vieron bastante satisfechas, ya que considero que acerté con el sitio y que ha sido una buena estancia de prácticas.

2- COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

La reflexión acerca del desarrollo de las competencias en el ámbito profesional ha tomado como base las nueve competencias principales que forman parte del máster en psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos. Al haber escogido la opción de las prácticas externas, las competencias de investigación, que se adquirirían al escoger el itinerario de iniciación a la investigación que ofrece el máster, no se han incluido. Por último, en lo referente a la **valoración en función de la categorización numérica** que sigue el máster PTORH (donde **1** es que *se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada*, **2** es que *se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión*, **3** es que *se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión* y **4** es que *se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión*, al final del desarrollo de cada competencia indicaré cual es el valor que creo que se corresponde a dicha competencia tanto antes como después de la práctica y el máster.

COMPETENCIAS BÁSICAS

Son aquellas que están presentes en la gran mayoría de actividades tanto profesionales como de investigación:

Autogestión

Entendemos por autogestión el establecimiento de nuevas metas, la evaluación de los recursos necesarios, la planificación y organización de actividades o la revisión del propio trabajo y desempeño. Creo que tener al menos un cierto nivel de autogestión y organización es muy importante, no ya solo a nivel laboral, sino también en el día a día. Si bien para ciertos aspectos creo que me falta organizarme más, a nivel laboral (en este caso, en la realización de las prácticas) creo que tengo un buen desempeño en esta competencia.

En la ETT siempre había algo que hacer. No había momentos en los que pudieras quedarte cruzado de brazos. Y si terminabas las tareas que te habían encargado, siempre hay algo que puedas realizar, bien sea de trabajo que haya quedado pendiente, que se va acumulando, o alguna llamada por hacer o persona por atender. Por eso, es importante tener una cierta distribución, al menos de las tareas que te encargan, y tener controlado que es lo que queda pendiente para poder ponerse con ello cuanto haya un rato libre de encargos. No obstante, tenía que ser consciente de que esta estructura tenía que ser flexible, ya que era muy difícil, por no

decir casi imposible, poder cumplirla en muchas ocasiones. Y eso es porque no hay un ritmo prefijado, y cada día surgen nuevas cosas que hacer sobre la marcha. Estar llamando a unos clientes o preparando unos informes y que tengas que dejarlo porque un cliente necesita personal para dentro de unas horas, estar preparando expedientes y que el teléfono suene continuamente y tener que atenderlo, o estar introduciendo candidatos en los programas que maneja la ETT y que entre gente en la delegación y tener que atenderlos son sucesos que forman parte del día a día y que es casi más extraño cuando no suceden que cuando si lo hacen.

No obstante, eso no implica que no haya desarrollado aspectos propios de la autogestión. Cuando empezaba un día en las prácticas, y me encargaban las nuevas tareas con las que empezar, era capaz de realizar una planificación, tanto para esas tareas como para las que quería realizar si el tiempo me lo permitía, planificando mis metas laborales del día en función de ello (si a lo largo del día iban surgiendo acontecimientos de los que no puedes planear, era capaz de modificar esta planificación y adaptarla a las nuevas situaciones). Creo que he podido desarrollar bien esta capacidad de organización, en la que, si bien en mis anteriores prácticas de licenciatura constaté que tenía un nivel de desempeño decente, ahora he podido desarrollar todavía más, ya que el ritmo de trabajo era mucho más elevado. Poco a poco, era consciente de los recursos y el tiempo del que iba a disponer realmente para la realización de tareas, y era capaz de ir adaptándome progresivamente al ritmo de trabajo diario, por lo que, dentro de lo que era posible debido a los factores imprevistos, fui siendo capaz de discernir que tareas me iba a dar tiempo a realizar en un mismo día, a cuales debía pedir apoyo al resto de compañeros de prácticas para su realización, etc. Esto también me permitió autoevaluar progresivamente mi desempeño, que fue mejorando desde el comienzo de las prácticas, y que creo que en líneas generales mejoró en muchos aspectos.

| | |
|---|--|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |

Manejo de información

Con el manejo de información hacemos referencia a la recogida eficaz de información de libros y revistas, la recogida eficaz de documentos, la recogida de información de otra gente, el diseño y conducción de entrevistas o la custodia de documentación. El manejo de la información es una

competencia fundamental y básica si realizas las prácticas en una agencia de trabajo temporal. Por mis manos han pasado muchos tipos diferentes de documentos, ya sean currículums, contratos, documentación personal, nóminas, certificados de IRPF, bajas laborales, etc. Y es que si algo sobra en una ETT, es, precisamente, la documentación.

En Noawork ETT cada documento sigue su proceso. Cuando una persona está interesada en inscribirse, hay que recoger cierta información y documentación de él para poder inscribirlo como candidato, por lo que es necesario saber que información y documentación es requerida y qué hacer con ella una vez se obtiene. Del mismo modo, cuando se ha seleccionado a un candidato para una oferta, hay que preparar una determinada documentación para formar su expediente (que incluye desde manuales de prevención a recibís de riesgos específicos). Lo mismo puede decirse de casi todos los procesos, ya sean extraer documentos como nóminas, certificados de IRPF o fines de contrato, o a la introducción de candidatos en el TTI, el programa desde el que se pueden consultar e introducir datos de candidatos (y que requiere que el candidato haya facilitado cierta información para poder hacerlo). En ese sentido, los aspectos referidos a la recogida de documentos y de información están muy bien cubiertos en las prácticas. En cuanto a diseño y conducción de entrevistas, no he podido realizarlas yo mismo, pero sí que he podido estar de observador en varias y he podido observar la estructura y el patrón que siguen a la hora de realizarse, con lo que tengo una buena referencia. No comparable a lo que hubiera sido realizarlas yo mismo, pero buena al fin y al cabo.

| | |
|---|--|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |

Comunicación

En la comunicación estarían integrados aspectos como la lectura y escritura en inglés, la realización de presentaciones audio-visuales, la realización de informes orales y escritos, la comunicación de doble vía eficaz o la interpretación de las intenciones de la gente. En mi caso, aspectos aquí citados como la lectura y escritura en inglés o la realización de presentaciones audio-visuales, pero sí que han tenido lugar otros aspectos de la comunicación. Una de las principales tareas realizadas a lo largo de las prácticas ha sido el efectuar laborales de “recepción”, es decir, atender las llamadas telefónicas que tenían lugar en el teléfono de

recepción (y el de otras compañeras cuando fuera preciso) y atender personalmente a las personas que venían a la delegación. La comunicación estaba pues a la orden del día, tanto por vía telefónica, como a los clientes que venían a la delegación, como entre los trabajadores y el resto de personal de prácticas. A medida que pasaban los días, me iba acostumbrando a las demandas de los clientes, que, en líneas generales, se podían a cavar catalogando. De esta manera, acababa todo siendo más fluido una vez averiguabas rápidamente cual quería un documento, quien venía a inscribirse, a entregar documentación, a una entrevista, etc (esto lo podríamos catalogar dentro del apartado de interpretación de las intenciones de la gente)

Es un elemento fundamental, ya que para poder coordinarse de manera eficiente en cuanto a la realización de tareas, es necesario que haya una buena comunicación entre los miembros de la ETT para que las cosas funcionen. Nadie debe “aislarse” y centrarse solo en lo suyo, porque así las cosas funcionarían mucho peor. En mi caso, la comunicación con las trabajadoras de la empresa ha sido buena y fluida, y lo mismo puedo decir de mis compañeros de prácticas, con los que había todavía una mayor relación de confianza al estar desempeñando las mismas funciones. Aquí me gustaría hacer un breve inciso, y es que, aunque sé que no entraba entre las competencias u objetivos principales del máster, debe decir que el haber estado desempeñando las funciones de recepción me ha beneficiado personalmente. Siempre he sido algo vergonzoso cuando se trataba de hablar por teléfono o en el trato con la gente (especialmente en lo primero), así que creo que el haber estado todos los días atendiendo las llamadas telefónicas y a la gente me ha servido de mucho para desarrollar esta capacidad. Quizá no sea una competencia propia del tema que nos ocupa, pero creo que es una “habilidad para la vida” que he podido mejorar mucho gracias a esto.

Por último, en lo referente a la redacción de informes de carácter oral y escrito, no se ha dado el caso con informes orales, pero si escritos. Una de las tareas de las que me encargaba habitualmente era en la elaboración de informes de candidatos para las empresas que lo solicitaban. Estos informes no tenían una gran complejidad, ya que básicamente era un documento de Word en la que se incluían los datos personales del candidato, su formación y la experiencia laboral detallada en una serie de tablas, que incluían datos como la empresa en la que había trabajado, el puesto, las funciones específicas del mismo, la duración del contrato y el motivo por el que había finalizado el mismo. Estos datos se obtenían del currículum, por lo que en esencia, estos informes consistían en una traslación de datos del mismo al documento de Word, que posteriormente era visualizado por la empresa. Lo usual era que previamente la empresa hubiera solicitado la búsqueda de candidatos para una determinada oferta, que se haya realizado la búsqueda en los archivos de la ETT y que solo se realicen los informes de aquellos candidatos que más se ajustaban a lo solicitado, con la intención de que la empresa lo revise y considere cuales le interesan más, y así pedir que les entrevisten en la ETT o encargarse ellos

misimos de la entrevista (creo que esto podría catalogarse también como una comunicación de doble vía eficaz) En síntesis, la comunicación es otra competencia básica, al igual que lo era el manejo de la documentación, ya que están a la orden del día ya no solo en la ETT en la que he realizado las prácticas, sino en cualquier empresa. Y esto es debido a que es un elemento básico para el buen funcionamiento de la empresa y para el correcto desempeño laboral de los trabajadores de la misma.

| | |
|---|--|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |

Trabajo en equipo

La cooperación es el apartado fundamental de la competencia del trabajo en equipo. Personalmente, debo decir que siempre me ha gustado el trabajo en equipo, por encima del trabajo individual. Con esto no quiero decir que crea que siempre se deba trabajar en equipo, ya que el trabajo individual es igualmente necesario tanto para la empresa como para el propio desarrollo de la empresa en mi opinión. Pero trabajar en equipo tiene beneficios que el trabajo individual no puede aportar, ya que permite obtener un mayor número de ideas, puntos de vista y división del trabajo que no puedes conseguir en otra forma (además de que siempre es una buena herramienta de socialización, en mi opinión)

Centrándome en mis prácticas, quizá no se ha producido el trabajo en equipo más “clásico”, por decirlo de alguna manera (es decir, no nos hemos juntado varias personas alrededor de una mesa a decidir como afrontábamos una tarea o como la dividíamos, por ejemplo), pero por ejemplo, si que al menos con el resto de personal de prácticas al empezar el día, mirábamos las tareas que tenía cada uno, de manera que cuando alguien terminaba la suya, podía o bien ayudar a otro con lo que estaba haciendo (especialmente si esa tarea era criba curricular, una de las que más se extendía en el tiempo a la hora de realizarla), o bien ponerse con otro cometido. Pero de esta manera se lograba una cierta coordinación a la hora de trabajar, con el objetivo de conseguir el mayor rendimiento posible. Por ejemplo, si alguien de prácticas solo estaba por la mañana, y le quedaba pendiente algo de la tarea que estaba realizando, bien fuera criba curricular o llamadas a candidatos, lo que fuera; dejaba anotado por donde se había quedado en la realización para que otro pudiera continuar por la tarde o al día siguiente. Esta coordinación también era

necesaria con las trabajadoras, a la hora de saber que tareas que nos habían encargado se habían realizado ya, cuáles no, el estado de las que estaban en proceso, si había que parar la realización de alguna para centrarse en otra, cuales tenían mayor urgencia o prioridad, etc.

Quizá no fuera el “trabajo en equipo estándar” que se pueda venir en la mente al pensar en ello, pero sí que existía esa colaboración y coordinación entre los diferentes miembros de la empresa, ya fueran trabajadores o personal de prácticas, que era necesario y que funcionaba, aunque siempre podría mejorarse y optimizarse para que el rendimiento fuera mayor (aunque siempre dependería del alto ritmo de trabajo y a que no se puede establecer siempre una rutina fija por los acontecimientos que puedan surgir de improviso) No obstante, creo que los diferentes trabajos realizados en las asignaturas del máster son también una buena muestra del desarrollo de esta competencia, ya que todos, a excepción del de la primera asignatura, los he realizado en grupo. Un grupo en el que poco a poco nos entendíamos muy bien y sabíamos obtener un buen rendimiento.

Personalmente, creo que tengo un buen desarrollo y rendimiento en la competencia de trabajo en equipo, ya que es una labor que me gusta desempeñar. Prefiero trabajar con otras personas antes que de manera individual, ya que normalmente siempre me ha ofrecido buenos resultados (principalmente a nivel académico, faltaría ver cuál sería mi rendimiento en el mundo laboral real, donde la mecánica es diferente), y creo que se me da bien formar parte de un “engranaje” y pudo ayudar a que un equipo funcione y se organice bien. Quizá no me veo a mi mismo dirigiendo un equipo, al menos en el momento actual, pero desde luego si formando parte de un equipo de trabajo.

| | |
|---|--|
| Valoración de la competencia antes | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 4 <i>Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión</i> |

Académicas

Dentro de las competencias académicas podemos encontrar el razonamiento lógico, el pensamiento crítico, la aplicación de varias estrategias de solución de problemas o la evaluación de nuevos desarrollos. Creo que las competencias académicas son las que menos he podido desarrollar dentro del bloque de competencias básicas, principalmente porque las actividades desarrolladas a lo largo de las prácticas no se prestaban demasiado a que se pudieran aplicar estrategias o teorías de las que hemos podido ver a lo largo del máster. Esto se debe a que en

general tenían un carácter genérico que no era demasiado específico, y que no guardaban una gran relación con lo visto en clase. Eso no evita, por ejemplo, que yo pudiera realizar propuestas de mejora hacia algunos aspectos de la ETT. Principalmente, en lo que respecta a materias de prevención y a la automatización de muchos de los procesos que tienen lugar. En materia de prevención, Aunque es cierto de que la empresa se encarga de que los trabajadores reciban los correspondientes manuales tanto de prevención de riesgos como de información acerca de los riesgos específicos del puesto en concreto que la persona va a desempeñar, creo que se podría hacer algo más que entregar los manuales. Una opción podría ser mediante una explicación más detallada de los mismos, en plan “cursillo”, que podría tener lugar en la propia ETT. Puede no parecer una gran diferencia a simple vista, pero así al menos la empresa se asegura de haber transmitido la información de una manera más detallada que simplemente entregando el manual, ya que, aunque así cumples, se puede correr el riesgo de que al entregarlos directamente para que los lean por su cuenta, no lo hagan, y acudan a su puesto con una mayor desinformación. Está claro que no todas las acciones de prevención pueden ser iguales (no requiere la misma formación un empleado de oficina que un carretillero, por ejemplo), pero precisamente por esto, se debería hacer un poco más de hincapié en estos asuntos.

En lo referido a los procesos de automatización, que, por ejemplo, las cribas curriculares se realicen de manera “manual”, buscando en los diferentes archivos las categorías requeridas para la oferta, y tener que mirar cada currículum uno a uno, buscando en él la formación o experiencia que se requiera, es un proceso en el que se pierde bastante tiempo. Este tiempo podría recuperarse si se contara con una base de datos en la que los candidatos pudieran inscribirse por su cuenta, solicitando prácticamente los mismos datos que se piden cuando una persona acude a la delegación a inscribirse (así se podría ahorrar el paso de crear la ficha del empleado en el programa que la ETT utiliza para ello, ya que en esencia es una traslación de los datos que la persona ha facilitado, y que el mismo podría hacer si se le ofreciera la posibilidad). Si en esa base de datos se facilitara la posibilidad de realizar una búsqueda por campos, también se podría ahorrar mucho tiempo en el proceso de criba curricular. Lógicamente, el tiempo de búsqueda dependería también de lo que pudieran acotarse estos campos de búsqueda, pero sin duda reduciría mucho el tiempo al no tener que buscar y revisar los currículums uno por uno. Permitiría descartar a bastante gente, centrándose realmente en lo que buscamos, por mucho que después hubiera que revisar ciertos aspectos del perfil del candidato, ya que, en cualquier caso requeriría menos tiempo.

Por otro lado, en lo referente al razonamiento lógico y al pensamiento crítico, son aspectos que se ven condicionados también por el tipo de tareas que se han realizado. Sí, creo que son aspectos que en mayor o menor medida he puesto en práctica, pero que debido a las tareas que

realizaba, no se han visto desarrolladas tanto como podían. De hecho, creo que es probable que hayan tenido una puesta en práctica más adecuada en la realización de los trabajos de las asignaturas del máster. Estos trabajos se basaban en los contenidos de cada asignatura y tenían como objetivo que pusiéramos en práctica los conocimientos y aspectos de cada una de ellas en una situación práctica hipotética (y en muchos casos, como si fueran informes a presentar a la dirección de una empresa). La situación con la que trabajábamos, pese a ser hipotética, era más propicia que mis prácticas a la hora de aplicar los contenidos de clase (si, estaban diseñadas precisamente para eso, pero no deja de ser cierto). Con esto no quiero decir que no haya aprendido nada en las prácticas, ni mucho menos, pero quizá se han quedado algo alejadas de estos aspectos.

En conclusión, creo que en la categoría de **competencias básicas** tengo en líneas generales un buen desarrollo en casi todas ellas. Considero que la comunicación, autogestión y manejo de información son competencias básicas y muy necesarias tanto en las prácticas externas que he llevado a cabo como en cualquier trabajo, y también son competencias que es muy bueno poseer en la vida cotidiana. Estas tres competencias las he podido demostrar sin problemas en las prácticas, ya que manejaba información todos los días, la comunicación era vital y la autogestión, además de ser una competencia en la que ya intentaba mantener al menos un buen nivel previamente a la realización de las prácticas, es una competencia muy recomendable, especialmente cuando el ritmo de trabajo es alto y se amontona una gran cantidad de tareas. Por otro lado, soy bastante afin a la competencia de trabajo en equipo, y, aunque quizá no ha sido un trabajo en equipo al uso, sí que existe colaboración y cooperación en el desarrollo del puesto laboral en la ETT. Además, es una competencia que también se ha visto reforzada también a lo largo del máster con la realización de los trabajos grupales, así que se ha visto doblemente cubierto. Por último, la competencia menos aplicada y demostrada del bloque es la académica, debido en parte a que la naturaleza de las tareas realizadas en la ETT no era demasiado propicia para su aplicación, aunque los trabajos de las asignaturas del máster han servido para paliar esto al menos un poco.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL ROL PROFESIONAL

Requeridas para un adecuado desempeño del rol en las diferentes áreas de la profesión de psicólogo del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos. Existen seis roles que el profesional debe desempeñar:

Definición de objetivos

Dentro de la definición de objetivos encontramos aspectos como el análisis de necesidades (recogida de información, analizar las necesidades del cliente/usuario) o el establecimiento de objetivos (propuesta y negociación de objetivos con el cliente/usuario). Creo que cumpliría esta competencia en lo referente al análisis de necesidades. Como ya he explicado anteriormente, estar en la zona de recepción implicaba la atención tanto de llamadas telefónicas como de los clientes que acudían a la delegación, por lo que la recogida de información era constante. Dado que normalmente venían por un asunto en concreto (ya fuera inscribirse, entregar determinada documentación, que se les hiciera entrega de algún documento, etc), no tenía lugar un gran análisis de sus necesidades, más allá de averiguar lo que necesitaban. Creo que este proceso, aunque no fuera por una diferencia mucho mayor, estaba representado de mayor manera cuando se buscaban candidatos para cubrir ofertas. En ese caso, si que se analizaban las necesidades de la empresa, ya que, aunque la información que nos facilitaba al personal de prácticas era menos específica que la que poseían las compañeras del departamento de selección, se averiguaba las características que debían poseer los candidatos para la oferta. De la misma forma, también se analizaban los perfiles y currículums de los candidatos para averiguar si se adecuaban a esas características solicitadas.

Algo similar ocurría en los trabajos de las asignaturas, donde también debíamos averiguar las necesidades de las empresas ficticias con las que tratábamos (en algunos trabajos ya venían definidas y en otros podíamos inventarlas nosotros mismos) y tratar de encontrar soluciones aplicando estrategias para ello, en función de cuales fueran las necesidades. En los trabajos ha sido donde puedo haber tratado, aunque fuera superficialmente, el tema del establecimiento de los objetivos, ya que si que ha habido algunos en que uno de los apartados era precisamente el establecimiento de los objetivos de la intervención. En las prácticas externas considero que no se ha dado una situación en la que pudiera aplicarlo, ya que el trato con el cliente no llegaba al nivel de la propuesta o de la negociación.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Diagnóstico

En lo referente al diagnóstico, podemos encontrar diferentes tipos dentro del mismo: individual (referente a la evaluación de atributos individuales, como capacidades, actitudes, rasgos de personalidad, destrezas, etc), de grupos (se evalúan características de grupos y de interacción grupal: estructura, objetivos, cohesión, comunicación, etc), organizacional (características organizacionales: estructura, cultura, comunicación, poder, rendimiento, etc) y situacional (análisis de puestos, del lugar de trabajo, encuestas de empleados, etc)

Lamentablemente, creo que el diagnóstico no es una competencia que haya tenido oportunidad de llevar a cabo durante las prácticas, al menos en lo referido a las propias labores que yo desempeñaba (es decir, que entre mis funciones no estaba la de realizar diagnóstico de ningún tipo) Ni las tareas ni, en algunos, la propia naturaleza de la empresa (al ser una delegación pequeña, no tiene la misma estructura, objetivos, cohesión o cultura que podría tener una empresa más grande, o una empresa del mismo tipo pero a nivel nacional en lugar de comarcal) se prestaban para ello. No obstante, como he comentado anteriormente también, eso no quita que yo mismo no haya podido evaluar diversos aspectos de la ETT y encontrar algunos que podrían mejorarse u optimizarse, a modo de diagnóstico (la informatización o los aspectos de prevención que he mencionado antes). He podido observar la dinámica de trabajo, un análisis, aunque fuera algo superficial, de los puestos de trabajo en base a las funciones que veía que desempeñaba cada trabajadora, un diagnóstico simple a nivel individual en función de cómo veía que se relacionaban con los clientes, sus compañeras o como afrontaban las complicaciones que iban surgiendo en el día a día, algunas características organizacionales, etc.

En base a eso, y a lo que he podido ver en los trabajos y en las diferentes asignaturas del máster, creo que sí que he experimentado cierta mejora en esta competencia, pero creo que todavía me falta para poder alcanzar un buen nivel. Al menos, si que siento que soy capaz de fijarme con mayor facilidad en los diferentes aspectos que integran esta competencia que antes, con lo cual estoy relativamente satisfecho, porque creo que he adquirido la “base” (que es el aspecto que yo consideraba más complicado de adquirir) con la que a partir de este momento solo puedo mejorar en el desempeño de la competencia.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 1 <i>Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficiente desarrollada</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Desarrollo de productos/servicios

La competencia de desarrollo de productos/servicios hace referencia a la definición del producto/servicio, su diseño y adaptación, análisis de requisitos, prueba (examen de viabilidad, validez, etc) o evaluación (utilidad, satisfacción del cliente/usuario, etc). El desarrollo de productos/servicios es otra competencia que no he tenido oportunidad de desarrollar durante las prácticas, ya que no he realizado tareas relacionadas con el mismo y, además, no tengo constancia de que, por ejemplo, la propia ETT lleve a cabo evaluaciones de la satisfacción de sus clientes hacia la propia empresa. En este caso, es un dato que no puedo confirmar, por lo que puedo estar hablando por hablar, pero si la empresa no dispone de este tipo de evaluaciones para saber cómo la valoran sus clientes, no está contando con un elemento que en mi opinión resulta muy útil y necesario si se pretende mejorar y evolucionar en el desempeño laboral.

Con esto me refiero principalmente a las empresas con las que trabajan, las cuales son las que les comunican las diferentes ofertas con las características de los candidatos que buscan, y que la ETT se debe encargar de proporcionar. Para los candidatos y trabajadores en sí, tampoco tengo constancia de que exista o se les proporcione un formulario con el que puedan evaluar el servicio recibido (no estaría de más, tampoco). Lo más parecido a una evaluación en sí (sin referirse a la empresa) de la que he formado parte es el test que se les pasa como parte de la creación de expediente, en el que tienen que responder una serie de preguntas tipo test acerca de la funciones del puesto que van a desempeñar (normalmente, suele oscilar entre las 8 y las 15 preguntas), y que yo me encargaba de corregir. Es un paso que, al entrar dentro de la creación de expediente (donde también se hace entrega de otra documentación, como los manuales de prevención, los riesgos específicos, la autorización del reconocimiento médico, etc), estaría prácticamente incluido dentro del proceso de prevención, así que tampoco guarda una gran relación, pero es lo único relacionado de lo que me he encargado yo personalmente.

Ni siquiera es un apartado que en los trabajos de las asignaturas tuviéramos excesivamente en cuenta, ya que en general nunca solíamos utilizar cuestionarios para que pudieran evaluarnos (otras cosa son las pruebas que utilizamos para determinar cuáles eran los problemas principales y a partir de ahí poder desarrollar las estrategias, pero no es lo mismo). Así que considero que,

si Noawork ETT no posee ese tipo de cuestionarios, u otro tipo de vías con los que averiguar el nivel de satisfacción de sus clientes, debería contar con ellos, ya que son una herramienta con las que les vendría muy contar a la hora de mejorar su rendimiento.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Intervención

Con la competencia de intervención hacemos referencia a la planificación de la misma, la intervención directa orientada a la persona (realización de selección, formación, desarrollo de carrera, intervenciones grupales, desarrollo organizacional), intervención directa orientada a la situación (implementación de nuevas herramientas, métodos, etc), intervención indirecta (orientación o formación a directivos o personal, consejo a los directivos, etc) o implementación de producto/servicio.

Nuevamente me veo obligado a decir que no he podido poner en práctica la competencia de intervención durante la estancia en prácticas, ya que mis funciones no daban pié en absoluto a que pudiera llevarlas a cabo o proponerlas, por lo que nuevamente tendría que recurrir a las propuestas de mejora que he mencionado anteriormente, a modo de sugerencias de intervención para mejorar el desempeño de ciertos procesos. Creo que el único aspecto de esta competencia del que puedo hablar porque lo haya aplicado en las prácticas hace referencia a la realización de selección, dentro de la intervención directa orientada a la persona.

A lo largo de la estancia en prácticas sí que he podido ver los diferentes aspectos que integran el proceso de selección en Noawork ETT, desde su comienzo, cuando la empresa correspondiente envía la oferta a la ETT, hasta su final, con la entrevistas. Entremedias, se nos encarga al personal de prácticas la criba curricular, en la que tenemos que buscar entre los currículums de los diferentes candidatos (están divididos en categorías en función de su trabajo: fontaneros, mecánicos, electricistas, carretilleros, etc) aquellos que cumplan con las características de la oferta que se ha entregado a la ETT. De aquí obtenemos un cierto número de candidatos cuyos perfiles remitíamos a las trabajadoras de selección. Ellas, a partir de ahí, en función de lo que pedía la empresa, o bien llamaban a entrevista a los que consideraban que se adecuaban más, o bien se realizaban informes (que también solíamos hacer el personal de prácticas) con los

perfiles de los candidatos para la empresa y ellos eran los que decidían a quien entrevistar. Esas entrevistas podían tener lugar en la empresa o en la propia ETT.

Una vez teníamos a los seleccionados, si no habían trabajado nunca con Noawork había que crearles expediente, lo que incluía que ellos nos entregaran cierta documentación, entregársela también nosotros (un expediente incluye contrato, autorización para el reconocimiento médico, manual de prevención, test de conocimientos del puesto a desempeñar, manual de riesgos específicos, recibí de riesgos específicos, documento de IRPF, normas de la ETT y parte de horas). Una vez se le habían entregado los documentos correspondientes, nos había entregado la información necesaria y había firmado el contrato, se introducía al trabajador en el programa correspondiente y su expediente pasaba a formar parte del archivo de trabajadores. En el caso de que la persona seleccionada ya hubiera trabajado anteriormente con la ETT, muchos de estos pasos no son necesarios, ya que contará con expediente previo de las anteriores ocasiones en las que haya trabajado con ellos. En este caso, los nuevos documentos (el contrato, o nuevos test de conocimientos y recibí de riesgos) se añadían al expediente anterior. Por último, estaba el proceso de “pasar por firma”, que consistía en comprobar que todos los datos de la documentación se habían trasladado correctamente (se hacía especial hincapié en los datos de la cuenta bancaria y en el número de la seguridad y, en el caso de que el trabajador fuera extranjero, también en los permisos), que las copias de los contratos se habían distribuido correctamente, etc; para finalmente poder anotar en la lista de altas que todo estaba correcto.

En general tuve una visión bastante completa del proceso de selección que siguen en la ETT, ya que me encargaba de varios de los procesos que formaban parte del mismo, comenzando por la criba curricular para obtener candidatos. Además, aunque no realicé entrevistas, si que pude observar varias, y me encargaba también de entregarles la documentación necesaria una vez eran seleccionados y de introducirlos en el programa correspondiente, por lo que puedo decir que fui bastante partícipe del proceso.

También podría mencionar nuevamente los trabajos de las asignaturas, ya que ahí sí que aplicábamos los diferentes tipos de estrategias e intervenciones que veíamos a lo largo de las asignaturas del máster, de una manera más completa. Son situaciones hipotéticas que no ofrecen la misma experiencia que verlo en una situación real, pero también te permite actuar de una manera más libre, sin la presión real que conllevaría realizar esas intervenciones en una situación real. Además, considero que era una de las mejores formas de aprender los conocimientos que nos eran impartidos en las clases teóricas, y que ayudaba mucho a la hora de comprenderlos mejor y asentarlos.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 1 <i>Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficiente desarrollada</i> |
| Valoración de la competencia después | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |

Evaluación

La evaluación hace referencia a la planificación de la misma (desarrollo de un plan para la selección, formación, desarrollo de carrera, etc), medida (evaluación de criterios de productividad, eficacia, eficiencia y bienestar) y análisis de la eficacia de la intervención.

Debido a que no han podido realizarse intervenciones como tal, el análisis de la eficacia de la intervención es un aspecto de esta competencia que queda algo descolgado. Por lo demás, Noawork ETT es una empresa integrada por varias delegaciones, pero no creo que se la pueda catalogar de “gran empresa”, donde son propios aspectos de planificación que abarcan más aspectos, como los planes o desarrollo de carrera. En la delegación de Castellón es en la que más gente trabajo de todas las delegaciones, y son, sin contar el personal de prácticas, unas diez personas las que trabajan allí. Siendo una plantilla corta, no cuenta con grandes elementos de planificación. No hay, por ejemplo, promociones o desarrollo de carrera, al menos no de manera habitual. De vez en cuando, cuando se ha necesitado, se ha acabado contratando a alguien que formó parte del personal de prácticas, pero no es algo que se pueda extrapolar al resto de puestos.

El resto del personal tiene unas funciones bastante determinadas, de manera que una vez alcanzan un determinado puesto, no van a moverse de ese, básicamente porque ya no hay más puestos a los que “ascender”. Personalmente, creo que como máximo se podría realizar un cambio de delegación o, si se abre alguna delegación nueva, ocupar allí puesto que reúna un mayor número de funciones, pero poco más. Por lo demás, para sus empleados no hay planes de formación, ni conozco los criterios de selección que utilizan para escoger a los empleados de las delegaciones. De cara a los clientes, he comentado anteriormente, de manera resumida, el proceso de selección que se utiliza, y en el que podido participar en todas sus fases. Por otro lado, allí no suele impartirse nada de formación. De vez en cuando algún cursillo específico de apenas una hora, pero no es lo habitual. Por último, en el caso de la medida, a los clientes se les evaluará en sus respectivas empresas una vez está trabajando, mientras que a los trabajadores de la ETT ignoro si se les evalúa de alguna manera en cuestiones de eficacia o productividad (son

aspectos que en este tipo de trabajo no son tan fáciles de medir, y aunque supongo que habrá alguna manera, no he sido partícipe de su existencia)

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Comunicación

En este bloque de competencias, la comunicación haría referencia a la redacción de informes sobre evaluación, productos diseñados, intervenciones y evaluaciones o entrega de Feedback oral a clientes/usuarios individuales.

Lo que puedo contar de esta competencia es similar a lo que he podido decir en la competencia de desarrollo de productos/servicios, por lo menos en lo referido al aspecto de intervenciones y evaluaciones o entrega de Feedback oral a clientes/usuarios individuales. A nivel escrito, me remito a lo que he comentado en ese apartado: no tengo constancia (lo cual no quiere decir que no lo tengan, pero al menos yo no lo he visto) de que se lleven a cabo evaluaciones del servicio desempeñado por la ETT por parte de los clientes ni de los candidatos individuales, un apartado en el que deberían mejorar de confirmarse que efectivamente no se llevan a cabo este tipo de opciones. La redacción de informes también la he comentado anteriormente, pero no son tanto de evaluación como de información acerca del perfil del candidato de cara a la empresa. Ya he comentado el estado de las competencias de evaluación e intervención a lo largo de las prácticas, y dado que han tenido escaso desarrollo y apenas han podido ponerse en práctica, es de esperar que no haya informes sobre las mismas que faciliten la existencia de la competencia de comunicación.

No obstante, creo que juntando lo poco que he visto en prácticas, las clases y con los trabajos de las asignaturas (que en varios casos han resultado más útiles e importantes a la hora de poder poner en práctica las competencias de este bloque) la competencia sí que ha experimentado una cierta mejora, que hubiera sido mayor si el desarrollo de otras competencias que se relacionan con esta hubiera sido más propicio.

| | |
|---|--|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |

Definitivamente el nivel de desarrollo de este bloque de **competencias profesionales del rol profesional** no ha alcanzado el mismo nivel que el de las competencias básicas. Y eso se debe en parte a que varias de las competencias que integran este bloque no han podido desarrollarse ni ponerse a prueba de la manera en que me hubiera gustado, pero las tareas desempeñadas durante la estancia no permitían mucho más. Varias de las competencias han contado, de esta manera, con un mayor desarrollo en las clases y en los diferentes trabajos de las asignaturas. No es el resultado óptimo, pero dada la naturaleza de la estancia, el desarrollo de las competencias no ha podido ser mucho mayor.

COMPETENCIAS FACILITADORAS

Requeridas para proporcionar calidad en los servicios suministrados:

Estrategia profesional

La estrategia profesional hace referencia a la elección de una estrategia apropiada para tratar con el problema o problemas, basándose en una reflexión sobre la situación profesional y las propias competencias básicas de uno.

Hasta cierto punto, creo que esta competencia tiene algunos puntos en común con la autogestión. El tipo de tareas realizadas durante las prácticas externas o los problemas a los que ha habido que enfrentarse no tenían un nivel de complejidad como para necesitar aplicar una estrategia profesional como tal, ya que he podido superarlas con las competencias con las que contaba, y el nivel de mi desempeño ha ido aumentando progresivamente a medida que me acostumbraba a la empresa y a la mecánica y ritmo a la hora de realizar las diferentes tareas. En base a las tareas que debía realizar cada día, si que era capaz de trazar una estrategia o “planning” acerca de la manera de afrontarlas, distribuirlas a lo largo del día, cuales tenían más prioridad, cuales me consumirían más tiempo, etc.

Era consciente de que tareas requerían dedicarles más tiempo, cuales era más urgentes, cuales se me daban mejor, sabiendo en cuales era más competente a la hora de realizarlas, etc. Es por ello que, aunque el nivel de complejidad no haya requerido trazar una estrategia de manera concienciada, si que creo que he experimentado una mejora en esta competencia, ya que esta

estancia en prácticas ha sido diferente de la que realicé durante la licenciatura, y también se diferenciaba de lo que hacíamos en los trabajos de las asignaturas del máster. El alto ritmo de trabajo y el número de cosas por hacer cada día era mayor del que había experimentado hasta ahora, por lo que las he afrontado de manera diferente para poder adaptarme y saber cómo distribuir mis recursos y competencias para poder así mejorar mi nivel de desempeño. Creo que, aunque en los primeros días andaba un poco perdido y me costaba adaptarme al ritmo y a la realización de algunas tareas, fui mejorando progresivamente, y al final de la estancia sentía que tenía un nivel de control sobre las tareas y procesos de los que me encargaba muy superior al que tenía al principio. Es por esto que creo que fui capaz de mejorar en la competencia al ser capaz de implementar, aunque fuera a pequeña escala, una estrategia con la que hacer frente a los nuevos retos y mejorar mi desempeño.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Gestión de la práctica profesional

En la gestión de la práctica profesional se hace referencia al diseño y gestión de la práctica profesional, independientemente de si se tiene un pequeño negocio o se es parte de una organización pública o privada de mayor tamaño, incluyendo aspectos financieros, de personal y operativos, proporcionando liderazgo a los empleados.

Noawork ETT cuenta actualmente con cuatro delegaciones (Castellón, Alcora, Alquerias y Betxí), a la que debe sumarse la que tienen en Lleida y la que tienen pensado abrir en Villarreal. La correlación entre ellas es bastante alta, pero también tienen carácter independiente. Por ejemplo, cada una de ellas suele tener ofertas diferentes a las de otra delegación (esto también depende de la localización de las empresas que trabajen con Noawork), y es por ello que cuando un candidato se inscribe en una de las delegaciones, no significa ya que esté inscrito en todas. Si, por ejemplo, está inscrito en la delegación de Alquerias pero está interesado en una oferta de la delegación de Castellón, deberá inscribirse también en esta. Por lo demás, la comunicación y el contacto entre las diferentes delegaciones es constante, y todos los días hay contacto telefónico entre las empleadas de diferentes delegaciones.

También hay un flujo constante de envío de documentación entre las delegaciones. Castellón es a la que acude un mayor número de personas, y en muchas ocasiones, se recoge documentación o contratos de personas que, por la empresa en la que van a trabajar, deben estar en otra delegación, bien porque esa empresa la llevan desde allí o porque en aquella delegación hay alguien que se encarga siempre de cierto tipo de documentos. Estos documentos se depositan en una clasificadora que los distribuye por delegaciones, y son documentos que tienen que acabar siendo enviados a la delegación correspondiente, bien sea vía fax, o bien cuando alguna de las trabajadoras que efectúa las funciones más comerciales de la empresa tiene que ir a otra delegación y se los lleva para entregarlos. También, en los casos en los que se recurre a trabajadores ya conocidos, si están inscritos en otras delegaciones, los perfiles o la documentación suele pasarse por fax.

Por otro lado, también están los casos de trabajadores que se van “moviendo” entre delegaciones. Es decir, que normalmente están en una delegación pero que de vez en cuando hacen unas cuantas horas en otra delegación. En la de Castellón, una de las trabajadoras solía estar por las tardes pero normalmente por las mañanas estaba en la delegación de Alcora, mientras que, especialmente cuando era fin de mes (el volumen de trabajo es mucho mayor en esos días) una trabajadora de la delegación de Betxí acudía para reforzar la plantilla. Supongo que algo similar ocurrirá cuando coincida que haya varias empleadas de vacaciones, pero eso ya no he podido comprobarlo.

No puedo hablar de aspectos financieros porque no tengo constancia de los mismos, pero en general sí que creo que en Noawork aprovechan que son varias delegaciones para coordinarse en ciertos aspectos, pero, como todo, siempre podría mejorarse u optimizarlo para que el rendimiento fuera mejor y que pudiera aprovecharse todavía más. En cuanto a lo de proporcionar liderazgo a los empleados, creo que dentro de que tienen marcadas ciertas funciones, y que muchas veces lo que puedes hacer o dejar de hacer viene determinado por el volumen de trabajo y por las circunstancias que vayan surgiendo antes que por el propio trabajador, si se les proporciona libertad para que aborden sus labores de la manera en que crean conveniente, siempre dentro de unos límites claro, pero creo que eso será igual en muchas empresas.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Garantía de calidad

Hace referencia al establecimiento y mantenimiento de una línea de garantía de calidad para la práctica como un todo. Noawork es una de las ETT líder del sector agrario, y cuenta con un gran número de clientes en varios sectores, ya que grandes empresas del sector cerámico, importantes empresas del sector químico, citrícola (uno de los sectores principales de donde Noawork obtiene un buen número de clientes es el sector agrario, y más en particular, dentro de este, el sector citrícola) metalúrgico y grandes grupos de atomizadores cuentan ya con los servicios de Noawork para la externalización de sus áreas de recursos humanos. La amplia experiencia y conocimiento del mercado laboral en la provincia de Castellón, proporciona a Noawork ETT una importante ventaja competitiva a la hora de conseguir aumentar cada año su tasa de crecimiento anual (cercanía, flexibilidad, innovación, sinergías y servicio integral quedarían remarcados como algunos de los conceptos y valores clave).

Apasionados del mundo laboral, Noawork pone todo su empeño en ofrecer los mejores servicios y soluciones en gestión de equipos con el objetivo de mejorar en competitividad y eficacia. Noawork ha consolidado su liderazgo mediante una apuesta por el crecimiento, la innovación y la mejora de sus procesos de trabajo, consiguiendo mantener en esta difícil época de cambios todas sus oficinas y empleados al servicio de los clientes. Pese a que no tengo amplios conocimientos acerca de la funcionalidad de las ETT en general, y de la calidad de sus servicios, creo que Noawork cumple bien con sus labores. No en vano cuenta con una base de datos de más de 40000 currículums y su número de clientes va aumentando progresivamente. Clientes que, por lo que parece, están bastante contentos con los servicios que recibe, por lo que creo que cumplen con la garantía de calidad, pero en cualquier caso, no termino de comprender a que hace referencia esta competencia y desde luego, creo que no la he puesto en práctica, por lo que su desarrollo es nulo.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 1 <i>Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficiente desarrollada</i> |
| Valoración de la competencia después | 1 <i>Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficiente desarrollada</i> |

Relaciones profesionales

Hace referencia al establecimiento y mantenimiento de relaciones con otros profesionales, así como con organizaciones relevantes.

Personalmente, creo que mi integración dentro del entorno de trabajo de Noawork ETT ha sido muy buena. He sabido adaptarme rápido al ritmo de trabajo y a la dinámica que siguen allí, y tampoco tardé en llevar una relación cordial con las trabajadoras. Siempre he pensado que es una competencia en la que tengo un buen desarrollo y que tengo facilidad para ello, porque suelen ser aspectos que, por ejemplo, destacan en las evaluaciones que he recibido hasta el momento. Siempre me muestro participativo y dispuesto a realizar lo que me encomienden, lo que también facilita una rápida integración. Por todo ello, creo las relaciones profesionales con las trabajadoras de la delegación ha sido buena y cordial. La relación con el resto del personal de prácticas ha sido todavía mejor, ya que teníamos más cosas en común, y al estar realizando las mismas funciones, la relación era mayor y más cercana. Creo que esta experiencia en otra empresa diferente, ha aumentado mi desempeño en esta competencia, que creo que ya era bueno previamente. Creo que en mi futuro trabajo o tendría problemas en las relaciones con otros profesionales.

En lo que respecta a las relaciones con profesionales de otras organizaciones o con organizaciones relevantes, no se ha dado el caso durante la estancia en prácticas. Mis relaciones laborales se han limitado a las trabajadoras de la delegación y al personal de prácticas, y no he establecido contacto (más allá del telefónico cuando recibía las llamadas) con profesionales de otras empresas o con otras organizaciones (esto queda más limitado a las trabajadoras, que si que tienen contacto con las empresas cliente. En cuanto a visitar otras organizaciones que sean clientes, creo que eso son tareas para las trabajadoras que se dedican a las funciones más comerciales (y que suelen pasar bastante tiempo fuera de la oficina en desplazamientos) y de la gestora y jefa. Ellas son las que se encargan de atender directamente a profesionales de otras organizaciones cuando acuden a la delegación, así que ese tipo de funciones queda limitado a ellas y también, aunque en menor medida, al trabajador que se encarga de la contabilidad.

| | |
|---|--|
| Valoración de la competencia antes | 3 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 4 <i>Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión</i> |

Desarrollo profesional continuo

Se refiere a la actualización y desarrollo de las propias competencias, conocimientos y destrezas de acuerdo con los cambios en el área y los estándares y requisitos de la profesión psicológica, las leyes nacionales y las normativas europeas.

Es cierto que las tareas que he llevado a cabo durante mi estancia en prácticas no me han permitido ver y desarrollar todas las competencias que me hubiera gustado, pero aún así, me ha permitido desarrollar varias de ellas y aprender nuevos conocimientos y destrezas. Mis anteriores prácticas habían sido en una empresa grande, por lo que he podido vivir como se trabaja en una empresa más pequeña y con un ritmo de trabajo más elevado, además de poder aprender y comprobar cómo se trabaja en una ETT y cómo funciona por dentro, viendo de primera mano el proceso de selección que se utiliza. Y eso no habría podido aprenderlo de ninguna otra manera. También me ha permitido mejorar alguna competencia para la vida diaria, como pueden ser la autogestión y la comunicación, especialmente de cara al público. Lo que es seguro es que no me han perjudicado, que me han permitido saber desenvolverse en un ambiente laboral que no era conocido para mí y aprender cosas nuevas, con lo que me muestro satisfecho.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Adquisición del código ético

Hace referencia al reconocimiento de aspectos éticos considerando las perspectivas e intereses de los diferentes agentes (stakeholders). Garantía de respeto de los principios éticos de la profesión en la toma de decisiones, consideración de asuntos éticos en las actividades de investigación y profesionales, y competencia para juzgar y resolver dilemas éticos.

Durante la estancia en prácticas aprendí rápidamente los aspectos con los que tenía que tener cuidado. Principalmente, en todo lo relativo a la protección de datos. Hay que tener mucho cuidado con toda la información que se maneja de los trabajadores y candidatos, porque es confidencial y no puede quedar visible de cara al público. Además, siempre se seguían algunos patrones. Por ejemplo, para las ofertas nunca se decía el nombre de la empresa, al no ser que esta así lo quisiera especialmente. Cuando llamaba a un candidato para comentarle una oferta, siempre contaba con pocos datos acerca de la oferta expresamente, ya que, principalmente, era una primera toma de contacto para comprobar el nivel de interés y disponibilidad de la persona. Si pasaba a ser un candidato de interés para el puesto, ya eran las trabajadoras del departamento de selección las que se encargaban de proporcionar más datos acerca de la empresa. Pero, en cualquier caso, el nombre de la empresa no se decía hasta casi el último momento.

Por otro lado, a la hora de extraer documentación para las personas que acudían a la delegación a solicitarla, era necesario que acudiera la persona, mostrando el DNI. Era así para obtener nóminas y certificados de retenciones, por ejemplo. Si acudía otra persona, era necesario que esta aportara una autorización firmada por la persona a la que debía recoger los documentos en su nombre. Si esa persona acudía sin esa autorización que le permitía llevarse la nómina o el certificado de retención, no podía llevarse nada, por mucho que fuera cónyuge o un familiar cercano. Otro caso era cuando acudían personas para firmar bajas, no supera el periodo de prueba o fines de contrato. Aunque la persona nos dijera la fecha en la que había finalizado (era uno de los datos necesarios que había que rellenar en el documento de Word que hacía las veces de plantilla para este tipo de documentación), nosotros teníamos que comprobar en la lista de bajas que, efectivamente, la fecha de baja que nos decía la persona coincidía con la que nos constaba a nosotros. Por último, no tuvieron lugar dilemas éticos durante el transcurso de mis prácticas.

| | |
|---|---|
| Valoración de la competencia antes | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |
| Valoración de la competencia después | 2 <i>Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión</i> |

Con estas **competencias facilitadoras** he experimentado el problema de que, nuevamente, no puedo decir que se hayan visto o desarrollado en profundidad. Hay algunas de las que sí podría destacar haber visto algún apartado, pero casi ninguna en su totalidad. Además, algunas de ellas, como la garantía de calidad, apenas tienen desarrollo. En líneas generales no creo que haya desarrollado ninguna, a excepción de las relaciones profesionales. A continuación, se expone una tabla resumen con las valoraciones de las competencias.

| Competencia | Valoración anterior | Valoración posterior |
|---------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Autogestión | 2 | 3 |
| Manejo de información | 2 | 3 |
| Comunicación | 2 | 3 |
| Trabajo en equipo | 3 | 4 |
| Académicas | 2 | 2 |
| Definición de objetivos | 2 | 2 |
| Diagnóstico | 1 | 2 |
| Desarrollo de productos servicios | 2 | 2 |
| Intervención | 1 | 3 |
| Evaluación | 2 | 2 |
| Comunicación | 2 | 3 |
| Estrategia profesional | 2 | 2 |
| Gestión de la práctica profesional | 2 | 2 |
| Garantía de calidad | 1 | 1 |
| Relaciones profesionales | 3 | 4 |
| Desarrollo profesional continuo | 2 | 2 |
| Adquisición del código ético | 2 | 2 |

Como puede observarse en la tabla, las competencias básicas (señaladas de color verde) han mejorado prácticamente en su totalidad, a excepción de la competencia académica, que se ha mantenido igual. Creo que las otras cuatro competencias han tenido la oportunidad de desarrollarse bien. Sin embargo, no puedo ser tan positivo con los otros dos bloques de competencias. En las competencias profesionales del rol profesional me hubiera gustado experimentar un desarrollo mucho más alto, especialmente si tenemos en cuenta la importancia de estas competencias. A pesar de ello, en competencias como diagnóstico e intervención sí que creo que he mejorado, pero todo sea dicho, creo que es debido a que su nivel antes del máster era bastante bajo y a que se han trabajado bastante en clases y en los trabajos de las asignaturas. Por último, apenas he podido ver nada de las competencias facilitadoras, por lo que, a excepción de las relaciones profesionales, no creo que haya mejorado mi nivel en ninguna de esas competencias. Creo que el sitio de la estancia y especialmente mis funciones en el mismo, no daban tampoco para mucho más, por lo que son competencias que de cara al futuro necesitan mejorar.

3- VALORACIÓN PERSONAL

En líneas generales, creo que mi estancia de prácticas ha cumplido con mis expectativas, y, aunque no me ha permitido desarrollar todas las competencias aquí incluidas (normalmente debido a que las tareas que allí realizaba no eran propicias para ello), sí que creo que me ha permitido aprender cosas nuevas y otros aspectos que no hubiera podido aprender de otra manera.

Comenzando por el bloque de **competencias básicas**, creo que este bloque es en el que tengo las competencias más desarrolladas. Autogestión y trabajo en equipo son competencias en las que creo que ya tenía un buen nivel previo. En el caso de la autogestión, durante las prácticas he podido desarrollarla en base a un ritmo de trabajo más elevado que no había conocido hasta ahora, y, dentro de que tampoco te permitía fijar una especie de rutina en la gestión de tareas, era para mí una nueva forma de trabajar y dividir recursos, diferente de las prácticas de la licenciatura o de los trabajos del máster. Por otro lado, siempre me ha gustado el trabajo en equipo, y, aunque también valoro y prefiero el trabajo individual, por la libertad que te da el depender de ti mismo y poder hacer las cosas a tu ritmo, en general soy bastante partidario de esta forma de trabajar, porque permite una división del trabajo y una variedad de ideas y puntos de vista que el trabajo individual no ofrece. No obstante, creo que esta competencia la he desarrollado más en los trabajos de las asignaturas del máster que en las prácticas, ya que en la ETT, pese a que había cooperación y colaboración tanto con las trabajadoras como entre el personal de prácticas, no era un trabajo en equipo al uso.

El manejo de información ha sido otra competencia que creo que he mejorado, ya que todos los días tenía que estar manejando documentación, ya fuera para archivar, recibiendo de los clientes u obteniendo documentos como nóminas o certificados de retenciones para los clientes que lo solicitaban. Lo mismo puedo decir de la competencia de comunicación, de la que estoy especialmente orgulloso por un tema personal. Gracias a las labores de recepción que he efectuado entre mis tareas, he conseguido mejorar en los aspectos de hablar tanto por vía telefónica como en la de atender a la gente, labores en las que siempre había sido algo vergonzoso. Sé que no es una competencia propia del máster, pero es una habilidad para la vida que yo valoro mucho. Por último, la competencia académica sería la menos desarrollada de este bloque, debido en parte al tipo de actividades, de manera que esta competencia solo la he podido centralizar en propuestas de mejora.

El bloque de **competencias profesionales del rol profesional** es, junto al de competencias facilitadoras, el que menos he podido desarrollar y el que más siento que debo mejorar, por su gran importancia. Competencias como la intervención, el diagnóstico y la evaluación son

importantísimas y básicas, y no he tenido apenas oportunidades de practicarlas en una situación real porque ni las funciones ni el sitio acompañaban demasiado para ello. El diagnóstico y la intervención son los dos apartados que más me gustaría seguir trabajando, especialmente de cara al futuro, porque las considero muy importantes, y ha sido en los trabajos de las asignaturas donde he podido ponerlas en práctica, aunque, claro está, hablamos de situaciones hipotéticas para trabajar en grupo que no pueden ofrecer lo mismo que una práctica real. No obstante, he aprendido bastante con los conocimientos que se han impartido en las clases (desde luego, mucho más que antes de la realización del máster), y los trabajos han sido una parte fundamental para ello. Creo que, fijando todavía más estos conocimientos y algo más de práctica, con el tiempo podré lograr un buen desempeño en este grupo de competencias. Dentro de que en todas tengo margen de mejora, la definición de objetivos y la comunicación son quizá las competencias con las que he tenido menos problemas de este grupo, mientras que el desarrollo de productos/servicios ha quedado un poco en tierra de nadie. En definitiva, creo que este bloque de competencias podría haber mejorado si la estancia en prácticas hubiera sido más propicia para ello, pero también dudo de que, en general, se nos hubiera otorgado la responsabilidad de ponerlas en práctica a los estudiantes. No obstante, creo que el haber sido capaz de detectar los aspectos que creo que menos funcionaban en la empresa, y haber sido capaz de proponer sugerencias de mejora de las mismas, ya es un primer paso para indicar que al menos esa competencia existe, y que con el tiempo puede mejorar manera progresiva.

Por último, con el bloque de **competencias facilitadoras**, he tenido el problema de que prácticamente no he podido tratar el desarrollo de ninguna, por lo que, a excepción de las relaciones profesionales, creo que ninguna competencia de este bloque ha mejorado. Por el tipo de empresa que es, las competencias de estrategia y gestión profesional no han tenido un desarrollo de la dimensión que podrían haber tenido en una empresa más grande. Aún teniendo en cuenta las posibilidades que se ofrecían, creo que he podido ver algunos apartados, pero en cualquier caso son competencias que requieren desarrollo.

Creo que no he terminado de entender lo que pedía la competencia de garantía de calidad, por eso creo que necesita mucho más trabajo, al igual que también necesita mejorar el desarrollo profesional continuo. Por el contrario, estoy bastante satisfecho del desarrollo de la competencia de relaciones profesionales y del nivel que tengo en ella. Personalmente, creo que se me da bien integrarme tanto en la dinámica de diferentes empresas como en diferentes grupos de trabajo. No tardo mucho en adaptarme, y siempre intento dar lo mejor de mí, una cualidad que usualmente me han valorado. Además, siempre intento ser lo más adecuado y cortés que puedo con mis compañeros y los profesionales con los que trabajo, y especialmente si el rol que desempeño es de cara al público, como ha sido el caso de esta estancia en prácticas. Además, tengo facilidad para establecer relaciones al menos cordiales con el resto de profesionales y

compañeros, por lo que concluyo que no tendré problemas con esta competencia en el futuro. Por último, creo que podía haber hecho más en la competencia de adquisición del código ético. No tarde en aprender la forma en la que se realizaban las cosas en la ETT y las consideraciones que había que tener en cuenta, pero también creo que podía haberme preparado y documentado más sobre las ETT de lo que lo hice, aunque luego realmente pudiera no haberme hecho falta.

Para concluir, creo que tengo buen nivel en aquellas competencias que impliquen el trato y la relación con los compañeros, trabajadores y clientes. Soy capaz de comunicarme bien, manejar documentación e información y soy capaz de gestionar bastante bien mi tiempo y las tareas que debo realizar, así como en saber que tipos de tarea requieren de más tiempo y recursos, cuales menos, a cuales debo dedicarles más recursos, etc. En el apartado negativo, no he podido desarrollar como me hubiera gustado competencias tan importantes como el diagnóstico o la intervención, ya que no ha habido oportunidades de ponerlas en prácticas más allá del propio máster y de los trabajos, pero también creo que tengo muchos más conocimientos que antes de realizar el máster y que poseo una buena base, que aún tiene mucho margen de mejora.

4- FUTURO PROFESIONAL

Cuando terminé la licenciatura en psicología no tenía las ideas demasiado claras. Sabía que la psicología clínica no era a lo que quería dedicarme, y las asignaturas correspondientes a la psicología del trabajo y los recursos humanos eran las que más habían llamado mi atención durante la licenciatura. En base a eso, decidí que la formación que había recibido durante la carrera en este campo era escasa como para saber si definitivamente quería dedicarme a él, por lo que decidí cursar el máster de psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos que ofrecía la universidad con la intención de ampliar mis conocimientos sobre ese campo y que me ayudara a decidir si mi futuro profesional estaba ahí.

Creo que en ambos sentidos el máster ha cumplido su objetivo, pues, además de ampliar mis conocimientos, me ha permitido comprobar que esto es a lo que quiero dedicarme. No sé qué futuro me espera, que puesto ocuparé ni cuánto tardaré en conseguirlo, pero sí que me gustaría acabar trabajando en el departamento de recursos humanos de una empresa, intentando aplicar los conocimientos que he aprendido a lo largo de la carrera y el máster para poder ir implementando mejoras que puedan causar una mejor en el rendimiento y en el bienestar de los trabajadores, dentro de lo que fuera posible.

Sí que hay un par de cosas que tengo claras. Una de ellas es que no me gustaría trabajar en una ETT, he aprendido bastante, me parece un lugar interesante y no me importaría trabajar en una durante un tiempo, pero no es un sitio en el que me gustaría trabajar durante varios años. Dentro de lo que pudiera llegar a obtener, preferiría una empresa más grande, en la que pudiera trabajar de una manera más... “reposada”, aunque pueda sonar un poco mal. Creo que trabajando en una empresa así, además de que estaría más cómodo, podría dedicar tiempo a mis funciones y también tendría la capacidad de dedicarle tiempo a posibles mejoras e intervenciones, tanto más como otras que pudieran llegar a plantear los empleados. En ese sentido, me gustaría trabajar en una empresa como Media Markt, por ejemplo. Mi estancia de prácticas de licenciatura realizada en la sucursal de Castellón fue muy productiva, la aproveché mucho y además me encontré “en mis sitio”, por así decirlo (de hecho, mi supervisora quedó muy contenta conmigo y le hubiera gustado poder contratarme, pero la situación no lo permitió). Creo que una empresa así, o de características similares, sería un buen lugar de trabajo, porque hay muchas que todavía no saben lo que un psicólogo puede aportar en el campo de los recursos humanos.

Por otro lado, también tengo claro que, al no ser que no me quedara otro remedio, no me gustaría ni irme a trabajar del extranjero y a poder ser, tampoco alejarme mucho de donde resido ahora, aunque eso aún podría valorarlo más positivamente en función de las condiciones. Actualmente estoy estudiando para obtener el certificado del B2 de inglés, y me gustaría seguir

perfeccionando el idioma, por lo que, llegado el caso, supongo que a nivel de idiomas podría tener la competencia necesaria, pero marcharme al extranjero a trabajar no es una de mis ilusiones ni entra dentro de mis planes principales, al no ser que me viera en una situación en la que no tuviera otra alternativa.

No sé si podré conseguir lo que he citado en este apartado, pero voy a trabajar para poder conseguirlo, o al menos quedarme todo lo cerca posible en cuanto a desempeño laboral.

5- BIBLIOGRAFÍA Y WEGRAFÍA

Diferentes documentos procedentes del aula virtual de la Universitat Jaume I y las tutorías presenciales realizadas con mi tutora.